

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	90
3.2. Kisi – kisi instrumen Program Layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung	94
3.2.1 Tabel uji validitas instrumen angket evaluasi layanan administrasi.....	97
3.2.2 Tabel uji validitas instrumen angket evaluasi layanan akademik.....	98
3.2.3 Tabel uji validitas instrumen angket evaluasi layanan sarana prasarana.....	99
3.5. Kriteria Reliabilitas.....	101
3.5.1 Tabel uji reliabilitas instrumen angket evaluasi layanan administrasi	102
3.5.2 Tabel uji reliabilitas instrumen angket evaluasi layanan akademik	103
3.5.3 Tabel uji reliabilitas instrumen angket evaluasi layanan sarana prasarana	104
3.6. Kriteria atau kategori evaluasi program layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung sebagai pusat sumber belajar.....	106
4.1. Kelompok Pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung.....	107
4.2. Rekapitulasi data skor dari 80 responden per butir pernyataan kepuasan terhadap layanan administrasi Pusat Bahasa Universitas Lampung.....	108
4.3. Rekapitulasi data skor dari 80 responden per butir pernyataan kepuasan terhadap layanan akademik Pusat Bahasa Universitas Lampung.....	109
4.4. Rekapitulasi data skor dari 80 responden per butir pernyataan kepuasan terhadap layanan sarana prasarana Pusat Bahasa Universitas Lampung.....	109
4.5. Kategori kompetensi pelaksana/staff pelayanan administrasi	110
4.6. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang tanggung jawab staff dalam pelayanan administrasi.....	111
4.7. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang etika atau sikap dalam pelayanan administrasi.....	111
4.8. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kecukupan informasi Prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi	112
4.9. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kecepatan dalam memberikan layanan administrasi	112
4.10. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketepatan waktu pelayanan administrasi sesuai standar	113
4.11. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kelancaran dalam proses layanan administrasi	113
4.12. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang penanganan dalam keluhan/komplain/ketidaksesuaian proses layanan administrasi.....	114
4.13. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan informasi akademik.....	114
4.14. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan	115
4.15. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan pelayanan kursus bahasa asing lainnya bagi mahasiswa, dosen dan karyawan.....	115
4.16. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kemampuan instruktur dalam penyampaian materi kursus	116
4.17. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang disiplin dan penguasaan	

materi kursus	116
4.18. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang jam operasional akademik.....	117
4.19. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kemudahan dalam mengakses jadwal/kursus pelatihan.....	117
4.20. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kemudahan dalam menghubungi petugas akademik	118
4.21. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang penataan atau tata ruang kerja	118
4.22. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan peralatan/ sarana yang sesuai kebutuhan pengguna	119
4.23. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kebersihan ruangan kerja/ruang pelayanan/ruang laboratorium bahasa	119
4.24. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kerapihan/keterawatan berkas/sarana daam ruangan layanan/ruang laboratorium bahasa.....	120
4.25. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang keamanan ruang Pusat Bahasa.....	120
4.26. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan bahan pendukung pembelajaran	121
4.27. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang kemudahan dalam mencari informasi	121
4.28. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa tentang ketersediaan SOP	122
4.29. Kategori kepuasan pengguna Pusat Bahasa secara umum	122
4.30. Rekapitulasi data skor tiap butir pernyataan dalam angket	123
4.31. Sebaran tingkat kepuasan responden terhadap layanan administrasi	125
4.32. Sebaran tingkat kepuasan responden terhadap layanan akademik	127
4.33. Sebaran tingkat kepuasan responden terhadap layanan sarana dan prasarana	128
4.34. Descriptives dan test of homogeneity of variances	130
4.35. Anova	131